

## **Algemene voorwaarden Chantal Hopstaken B.V. (versie: oktober 2025)**

### **1. Definitielijst**

- 1.1. **Algemene voorwaarden:** het geheel van bepalingen als hieronder opgenomen.
- 1.2. **Chantal Hopstaken B.V.:** de besloten vennootschap Chantal Hopstaken B.V., ingeschreven bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 95442839. In deze algemene voorwaarden ook wel aangeduid als 'haar' of 'zij'. Chantal Hopstaken B.V. is opdrachtnemer bij de overeenkomst.
- 1.3. **Derden:** andere natuurlijke of rechtspersonen die geen partij zijn bij de overeenkomst.
- 1.4. **Opdrachtgever:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt binnen de uitoefening van zijn beroep en/of bedrijf en met wie Chantal Hopstaken B.V. een overeenkomst sluit of beoogt te sluiten. In deze algemene voorwaarden ook wel aangeduid als 'zijn' of 'hij'.
- 1.5. **Overeenkomst:** de overeenkomst zoals deze is overeengekomen tussen Chantal Hopstaken B.V. en Opdrachtgever. Deze definitie wordt ruim uitgelegd en omvat mede aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten.
- 1.6. **Partijen:** Opdrachtgever en Chantal Hopstaken B.V. tezamen.
- 1.7. **Plug&Pay:** besturingssysteem dat Chantal Hopstaken B.V. gebruikt om overeenkomsten tot stand te laten komen.
- 1.8. **Schriftelijk:** op papier of digitaal (bijvoorbeeld via de e-mail), alles in de breedste zin van het woord.

### **2. De algemene voorwaarden**

- 2.1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, afspraken, aanbiedingen, facturen, overeenkomsten, werkzaamheden en andere diensten of documenten die Chantal Hopstaken B.V. verstrekt en/of verleent.
- 2.2. De algemene voorwaarden zijn ook van toepassing indien Chantal Hopstaken B.V. derden inschakelt voor de uitvoering van de overeenkomst, tenzij Chantal Hopstaken B.V. anders bepaalt.

- 2.3. Afwijking van de algemene voorwaarden is alleen toegestaan als Partijen dit schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen. Indien Partijen afwijken van de algemene voorwaarden, blijven de overige algemene voorwaarden onverminderd van kracht.
- 2.4. Chantal Hopstaken B.V. heeft het recht om de algemene voorwaarden eenzijdig en tussentijds aan te vullen en/of te wijzigen. De meest recente versie van de algemene voorwaarden is van toepassing op de overeenkomst. Gewijzigde algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op bestaande aanbiedingen en overeenkomsten.
- 2.5. De algemene voorwaarden van Chantal Hopstaken B.V. zijn uitsluitend van toepassing, eventuele (algemene) voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.6. Indien een bepaling uit de algemene voorwaarden tegenstrijdig is met een bepaling uit een specifieke overeenkomst, heeft de bepaling uit de overeenkomst voorrang, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.
- 2.7. Indien een bepaling uit de algemene voorwaarden onduidelijk of onjuist is, dient deze bepaling zoveel mogelijk in het licht van de andere algemene voorwaarden te worden uitgelegd.
- 2.8. Een of meer bepalingen uit deze algemene voorwaarden kunnen vernietigd worden of nietig worden verklaard. Dit tast de geldigheid van de overige algemene voorwaarden niet aan.

### **3. Het aanbod**

- 3.1. Aanbiedingen die door Chantal Hopstaken B.V. zijn gedaan zijn vrijblijvend, en kan Chantal Hopstaken B.V. na aanvaarding nog onverwijld herroepen.
- 3.2. Het aanbod is persoonsgebonden en geldt uitsluitend voor Opdrachtgever.
- 3.3. Aanbiedingen gelden niet voor vervolgoopdrachten, tenzij Partijen dit schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen.
- 3.4. Het staat Chantal Hopstaken B.V. vrij om zonder opgaaf van reden niet akkoord te gaan met een reeds aanvaard aanbod.
- 3.5. Chantal Hopstaken B.V. is niet gebonden aan een aanbod indien Opdrachtgever in alle redelijkheid kan begrijpen dat het aanbod berust op een kennelijke misslag, bijvoorbeeld een typefout, rekenfout, vergissing en/of verschrijving.

#### **4. Totstandkoming van de overeenkomst**

- 4.1. De overeenkomst kwalificeert als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek.
- 4.2. De overeenkomst komt tot stand wanneer Opdrachtgever het aanbod van Chantal Hopstaken B.V. aanvaardt.
- 4.3. Met het aangaan van de overeenkomst komt een betalingsverplichting voor Opdrachtgever tot stand.
- 4.4. Chantal Hopstaken B.V. heeft het recht een potentiële Opdrachtgever te weigeren zonder opgaaf van redenen.
- 4.5. Door een overeenkomst aan te gaan met Chantal Hopstaken B.V., verklaart Opdrachtgever dat hij handelt binnen de uitoefening van zijn beroep en/of bedrijf, en daardoor geen consument is. Dat houdt onder meer in dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op het consumentenrecht, zoals het herroepingsrecht.

#### **5. Uitvoering van de overeenkomst**

- 5.1. Indien Chantal Hopstaken B.V. bij de uitvoering van de overeenkomst tijdsindicaties afgeeft, zijn dit uitdrukkelijk geen fatale termijnen. Chantal Hopstaken B.V. kan nimmer aansprakelijk worden gehouden voor termijnoverschrijding en de overeenkomst kan ook niet worden beëindigd indien Chantal Hopstaken B.V. termijnen overschrijdt.
- 5.2. Chantal Hopstaken B.V. voert de overeenkomst altijd uit naar haar beste inzicht en vermogen, maar Chantal Hopstaken B.V. geeft nooit garanties over het bereiken van beoogde resultaten en/of doelstellingen. Op Chantal Hopstaken B.V. rust namelijk geen resultaatsverplichting, maar een inspanningsverplichting.
- 5.3. Resultaten en een goede voortgang kunnen alleen in goed partnerschap worden bereikt. Zowel Chantal Hopstaken B.V. als Opdrachtgever zetten zich optimaal in om tot een goed eindresultaat te komen. De samenwerking is gebaseerd op wederzijdse inzet.
- 5.4. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing van de diensten en adviezen van Chantal Hopstaken B.V.. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat hij zelf verantwoordelijk is voor alle keuzes,

handelingen, beslissingen en gedragen die Opdrachtgever neemt of uitvoert naar aanleiding van de diensten en adviezen van Chantal Hopstaken B.V..

- 5.5.** Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor alle handelingen die hij uitvoert en beslissingen die hij neemt.
- 5.6.** Chantal Hopstaken B.V. begeleidt en ondersteunt Opdrachtgever, maar Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het behalen van resultaten en doelstellingen.
- 5.7.** Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor een deugdelijke en veilige opslag en het maken van reservekopieën van alle documenten, informatie en gegevens die in het kader van de overeenkomst worden opgesteld en/of verstrekt.
- 5.8.** Chantal Hopstaken B.V. is gerechtigd (een gedeelte van) haar werkzaamheden door derden te laten verrichten, zonder dat toestemming is vereist van Opdrachtgever. De artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing op de overeenkomst.
- 5.9.** Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het nodig is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen, zullen Partijen hierover in overleg treden en de overeenkomst dientengevolge aanpassen. Indien de wijziging en/of aanvulling financiële gevolgen heeft voor de overeenkomst, zal Chantal Hopstaken B.V. Opdrachtgever hier spoedig van op de hoogte stellen en is Chantal Hopstaken B.V. gerechtigd meerkosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
- 5.10.** Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde, tenzij Chantal Hopstaken B.V. hier schriftelijk en voorafgaand toestemming voor verleent.
- 5.11.** Chantal Hopstaken B.V. is gerechtigd een afspraak met Opdrachtgever te verplaatsen of te annuleren indien zij dat naar eigen inzicht noodzakelijk acht. Opdrachtgever heeft in een dergelijk geval geen recht op restitutie of schadevergoeding.
- 5.12.** Het is niet toegestaan om beeld- of geluidsopnamen te maken tijdens de diensten van Chantal Hopstaken B.V., tenzij Chantal Hopstaken B.V. hiervoor voorafgaand toestemming geeft.
- 5.13.** Indien Opdrachtgever met Chantal Hopstaken B.V. een online sessie of afspraak heeft, dient Opdrachtgever ervoor te zorgen dat hij beschikt over goed werkende apparatuur en een werkende, stabiele netwerkverbinding.

Eventuele technische problemen aan de kant van Opdrachtgever vallen onder zijn verantwoordelijkheid en geven geen recht op (gedeeltelijke) restitutie en/of schadevergoeding.

**5.14.**De inloggegevens van een digitale leeromgeving dient Opdrachtgever strikt vertrouwelijk te houden. Deze inloggegevens mogen nimmer worden gedeeld met derden. Het account is bovendien persoonsgebonden.

**5.15.**Indien Opdrachtgever in het kader van de overeenkomst toegang heeft tot een digitale leeromgeving, community en/of WhatsApp-groep, dient Opdrachtgever zich te houden aan de volgende huisregels:

**5.15.1.**Opdrachtgever dient zich respectvol te gedragen tegenover anderen;

**5.15.2.**Discriminatie, beledigende, kwetsende opmerkingen of ander ongepast gedrag wordt niet getolereerd;

**5.15.3.**Opdrachtgever respecteert de privacy en persoonlijke informatie van anderen, zo is het bijvoorbeeld niet toegestaan om zonder toestemming persoonlijke gegevens van anderen te delen of te openbaren;

**5.15.4.**Opdrachtgever mag geen reclame maken of de leeromgeving voor commerciële doeleinden gebruiken;

**5.15.5.**Opdrachtgever mag geen onrust zaaien;

**5.15.6.**Opdrachtgever mag geen spam versturen.

Indien Opdrachtgever zich niet houdt aan een van de huisregels, is Chantal Hopstaken B.V. gerechtigd Opdrachtgever uit de digitale leeromgeving, community en/of WhatsApp-groep te verwijderen, zonder dat Chantal Hopstaken B.V. hierbij schadeloos wordt jegens Opdrachtgever.

**5.16.**Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van een digitale leeromgeving.

**5.17.**Chantal Hopstaken B.V. heeft het recht om (de inhoud van) haar producten en diensten aan te passen, te verwijderen en/of te wijzigen, zonder dat Opdrachtgever recht heeft op (gedeeltelijke) restitutie en/of schadevergoeding.

**5.18.**Een digitale leeromgeving maakt gebruik van software van derden waar Chantal Hopstaken B.V. geen eigenaar van is. Hierdoor kan Chantal Hopstaken B.V. er niet voor instaan dat de software altijd (goed) toegankelijk is. Mocht de software tijdelijk of langdurig onbereikbaar zijn

(bijvoorbeeld door storing), is Chantal Hopstaken B.V. hier niet voor aansprakelijk en heeft Opdrachtgever ook geen recht op (gedeeltelijke) restitutie.

**5.19.** Het is niet mogelijk de uitvoering van de overeenkomst tussentijds te pauzeren.

**5.20.** Chantal Hopstaken B.V. kan bij de uitvoering van haar diensten gebruik maken van AI en daaraan gerelateerde systemen. De inzet van AI vindt plaats ter ondersteuning en optimalisatie van de dienstverlening. Chantal Hopstaken B.V. blijft eindverantwoordelijk voor de inhoud en kwaliteit van de door haar geleverde diensten.

## **6. Beëindiging van de overeenkomst**

**6.1.** De overeenkomst wordt in beginsel aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij Partijen iets anders overeenkomen.

**6.2.** Beëindiging van de overeenkomst moet per e-mail plaatsvinden.

**6.3.** De overeenkomst eindigt indien een van de Partijen komt te overlijden.

### **Opzegging en annulering**

**6.4.** Chantal Hopstaken B.V. is gerechtigd de overeenkomst tussentijds op te zeggen, desgewenst met onmiddellijke ingang, zonder dat zij hiervoor schadevergoeding hoeft te betalen aan Opdrachtgever. Indien Chantal Hopstaken B.V. de overeenkomst tussentijds opzegt, heeft zij recht op betaling van de door haar gewerkte uren en gemaakte kosten.

**6.5.** Tussentijdse opzegging door Opdrachtgever is uitgesloten. Hiermee wordt afgeweken van artikel 7:408 lid 1 Burgerlijk Wetboek.

**6.6.** Indien Opdrachtgever de overeenkomst annuleert of tussentijds wenst te beëindigen, is Opdrachtgever altijd de volledige prijs (100%) verschuldigd aan Chantal Hopstaken B.V.. Indien Opdrachtgever al (een gedeelte) heeft betaald, heeft hij bij tussentijdse opzegging geen recht op terugbetaling. Daarnaast dient Opdrachtgever alle openstaande bedragen volledig te voldoen, ook indien deze nog niet in rekening zijn gebracht.

### **Opschorting en ontbinding**

**6.7.** Chantal Hopstaken B.V. is gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en/of haar werkzaamheden op te schorten, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder gerechtelijke tussenkomst, indien

Opdrachtgever één of meerdere verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt, in staat van faillissement wordt verklaard, faillissement aanvraagt, een afkoelingsperiode op grond van de Wet homologatie onderhands akkoord (Whoa) verzoekt of aanvraagt, onder curatele of bewind wordt gesteld, (voorlopige) surséance en/of uitstel van betaling aanvraagt, zijn bedrijfsactiviteiten staakt, executoriaal beslag op het vermogen van zijn onderneming wordt gelegd of op een andere manier blijkt dat Opdrachtgever niet aan zijn (betalings)verplichtingen voldoet of wanneer Chantal Hopstaken B.V. redelijkerwijs kan verwachten dat Opdrachtgever niet aan zijn (betalings)verplichtingen gaat voldoen.

- 6.8. Chantal Hopstaken B.V. is niet aansprakelijk voor de kosten of schade die voortvloeien uit de opschorting en/of ontbinding van de overeenkomst.
- 6.9. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn alle vorderingen van Chantal Hopstaken B.V. op Opdrachtgever direct opeisbaar en komen de licenties als genoemd in artikel 9 van de algemene voorwaarden per direct te vervallen.
- 6.10. Indien Chantal Hopstaken B.V. overgaat tot het opschorten van haar werkzaamheden en/of het ontbinden van de overeenkomst, is Opdrachtgever nog steeds verplicht het volledig overeengekomen bedrag te betalen en heeft Opdrachtgever geen recht op terugbetaling van betaalde gelden.

## **7. Tarieven en kosten**

- 7.1. De tarieven van Chantal Hopstaken B.V. zijn exclusief BTW en exclusief eventuele overige bijkomende kosten, tenzij dit anders is vermeld. Bij het afrekenen in Plug&Pay wordt de BTW aan de prijs toegevoegd.
- 7.2. Chantal Hopstaken B.V. is gerechtigd haar reis- en parkeerkosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 7.3. Indien Chantal Hopstaken B.V. in alle redelijkheid meer werk heeft moeten verrichten dan oorspronkelijk is overeengekomen, is Chantal Hopstaken B.V. gerechtigd deze meerkosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
- 7.4. Chantal Hopstaken B.V. is gerechtigd haar tarieven te allen tijde aan te passen. Indien deze tariefwijziging invloed heeft op een lopende

overeenkomst, deelt Chantal Hopstaken B.V. dit zo spoedig mogelijk mede.

- 7.5. Eventuele kortingen of acties gelden niet automatisch voor toekomstige overeenkomsten.

## **8. De betaling**

- 8.1. Chantal Hopstaken B.V. verzendt de facturen digitaal (per e-mail). Opdrachtgever stemt ermee in geen papieren factuur te ontvangen.
- 8.2. Indien Opdrachtgever een product of dienst bestelt via Plug&Pay, vindt betaling in beginsel direct plaats bij de totstandkoming van de overeenkomst.
- 8.3. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om te kiezen voor termijnbetalingen. Aan termijnbetalingen zijn extra kosten verbonden. Opdrachtgever verklaart hiermee bekend te zijn. Betaling dient te geschieden binnen een gestelde termijn. Indien de betaling niet binnen die termijn (volledig) plaatsvindt, bijvoorbeeld omdat de automatische incasso storneert, is Chantal Hopstaken B.V. gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten en Opdrachtgever de toegang tot een digitale leeromgeving/community/WhatsApp-groep te ontzeggen. Chantal Hopstaken B.V. wordt niet schadeplichtig jegens Opdrachtgever indien zij haar werkzaamheden opschort. Daarnaast zijn artikelen 8.5 en 8.6 van de algemene voorwaarden van overeenkomstige toepassing en is Opdrachtgever minimaal € 25,- administratiekosten per mislukte incasso verschuldigd aan Chantal Hopstaken B.V.. Bovendien zijn alle toekomstige termijnen direct opeisbaar en komt de mogelijkheid om te betalen in termijnen direct te vervallen. Het niet beschikbaar zijn van voldoende saldo, dan wel het stagneren van een betaling wegens bijvoorbeeld storning, doet geen afbreuk aan de betalingsverplichting van Opdrachtgever. Storning van een betaling geldt niet als opzegging van de Overeenkomst en ontslaat Opdrachtgever niet van zijn verplichting om het openstaande bedrag alsnog te voldoen.
- 8.4. De betaling van een factuur dient plaats te vinden binnen zeven (7) dagen na ontvangst van de factuur, tenzij anders is aangegeven.

- 8.5. Indien Opdrachtgever een betaling niet tijdig voldoet, is Opdrachtgever van rechtswege (direct) in verzuim en is Opdrachtgever een verdragingsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente.
- 8.6. Bij niet tijdige betaling komen zowel eventuele buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten geheel voor rekening van Opdrachtgever, met een minimum van € 150,-.
- 8.7. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor voldoende saldo op zijn bankrekening om de betaling te kunnen voldoen.
- 8.8. Eventuele bezwaren tegen de factuur schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
- 8.9. Chantal Hopstaken B.V. is gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten, zonder dat zij schadeplichtig wordt jegens Opdrachtgever, indien Opdrachtgever een betaling niet tijdig of niet volledig voldoet.
- 8.10. Opdrachtgever is niet bevoegd zijn betaling op te schorten of te verrekenen, tenzij Chantal Hopstaken B.V. hier toestemming voor geeft.
- 8.11. De betaling dient altijd te worden voldaan volgens de overeengekomen betaalwijze. Dit geldt ongeacht het gebruik of niet-gebruik van de diensten van Chantal Hopstaken B.V.. De betalingsverplichting blijft ook bestaan indien Opdrachtgever (tijdelijk) geen gebruik maakt van het traject of de diensten en/of indien Opdrachtgever niet tevreden is met het traject of de diensten van Chantal Hopstaken B.V..

## **9. Intellectueel eigendom**

- 9.1. Chantal Hopstaken B.V. blijft te allen tijde rechthebbende van alle intellectuele eigendomsrechten op alle teksten, plannen, methodes, pdf's, foto's, video's, e-books, bestanden, inhoud, ideeën, schema's, logo's, designs, content en andere ontwerpen en diensten die door Chantal Hopstaken B.V. zijn vervaardigd c.q. ontwikkeld, een en ander in de ruimste zin des woords (hierna gezamenlijk te noemen: 'werken'), tenzij Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 9.2. Onder intellectuele eigendomsrechten wordt onder andere, doch niet uitsluitend, verstaan: het auteursrecht, het merkenrecht, het octrooirecht en het tekeningen- en modellenrecht.
- 9.3. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan de werken, zonder schriftelijke toestemming van Chantal Hopstaken B.V., te:

- 9.3.1.verstrekken, publiceren, openbaren en/of delen;
  - 9.3.2.verkopen, verveelvoudigen, verstrekken en/of overdragen aan derden;
  - 9.3.3.aan te wenden voor commerciële doeleinden;
  - 9.3.4.bewerken, aanpassen, verwerken, wijzigen en/of aan te vullen, eveneens het in bewerkte, verwerkte, gewijzigde of aangevulde vorm openbaren dan wel verstrekken.
- 9.4. Indien Opdrachtgever toegang krijgt tot een digitale leeromgeving, ontvangt Opdrachtgever een niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie voor bepaalde tijd om de leeromgeving te gebruiken voor interne bedrijfsactiviteiten. Indien de overeenkomst tussen Partijen eindigt, ongeacht om wat voor reden of op wiens initiatief, eindigt de licentie ook.
- 9.5. Opdrachtgever is alleen gerechtigd de werken c.q. de inhoud van de werken te gebruiken voor het doel waarvoor Opdrachtgever de dienst bij Chantal Hopstaken B.V. heeft afgenomen. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd de werken c.q. de inhoud van de werken te gebruiken voor andere doeleinden. Zo is Opdrachtgever bijvoorbeeld nimmer gerechtigd de werken c.q. de inhoud van de werken zelf aan te bieden, of anderszins zakelijk te gebruiken.
- 9.6. Ingeval van inbreuk op een intellectueel eigendomsrecht, maakt Chantal Hopstaken B.V. aanspraak op een onmiddellijk opeisbare boete van € 5.000 (zegge: vijfduizend euro) per gebeurtenis, vermeerderd met € 200,- per dag voor iedere dag dat de overtreding voortduurt.
- 9.7. Chantal Hopstaken B.V. is gerechtigd om aanvullende schadevergoeding te vorderen indien zij meer schade lijdt door de inbreuk. De betaling van schadevergoeding geeft geen recht op verder ongeoorloofd gebruik van de ontwerpen.

## **10. Aansprakelijkheid Chantal Hopstaken B.V.**

- 10.1.Chantal Hopstaken B.V. voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit. Chantal Hopstaken B.V. is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het gewenste resultaat dat Opdrachtgever voor ogen had, omdat op Chantal Hopstaken B.V. geen resultaatverplichting rust, maar een inspanningsverplichting.

- 10.2.**Chantal Hopstaken B.V. is niet aansprakelijk voor schade, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van haar kant.
- 10.3.**Indien Chantal Hopstaken B.V. onverhoopt aansprakelijk wordt gehouden voor schade, is Chantal Hopstaken B.V. enkel aansprakelijk voor de schade die direct voortvloeit uit of direct verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst. Chantal Hopstaken B.V. is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, zoals bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen.
- 10.4.**Bovendien is de aansprakelijkheid van Chantal Hopstaken B.V. voor schade te allen tijde beperkt tot maximaal het factuurbedrag (excl. BTW) waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van € 2.000,- per schadeveroorzakende gebeurtenis.
- 10.5.**Chantal Hopstaken B.V. is uitdrukkelijk niet aansprakelijk wanneer sprake is van een van de volgende, niet-limitatieve, omstandigheden:
- 10.5.1.**schade veroorzaakt door het verstrekken van onjuiste en/of onvolledige gegevens door of namens Opdrachtgever;
  - 10.5.2.**verlies en/of misbruik van inloggegevens;
  - 10.5.3.**schade voortvloeiende uit werkzaamheden van de door Chantal Hopstaken B.V. ingeschakelde derden (hiermee wordt het bepaalde in artikel 6:76 Burgerlijk Wetboek uitgesloten);
  - 10.5.4.**tegenvallende resultaten;
  - 10.5.5.**beslissingen die Opdrachtgever heeft genomen naar aanleiding van de door Chantal Hopstaken B.V. gedane adviezen;
  - 10.5.6.**schade veroorzaakt doordat Chantal Hopstaken B.V. termijnen overschrijdt of deadlines niet haalt;
  - 10.5.7.**schade veroorzaakt door situaties die buiten het bereik van Chantal Hopstaken B.V. liggen, zoals hacks en/of (netwerk)storingen;
  - 10.5.8.**technische problemen;
  - 10.5.9.**indirecte schade, bijvoorbeeld schade aan derden, geleden verlies, gemiste besparingen, gederfde winst;
- 10.6.**Opdrachtgever vrijwaart Chantal Hopstaken B.V. ter zake van alle aanspraken van derden die in verband staan met, zowel direct als indirect, of voortvloeiend uit de werkzaamheden van Chantal Hopstaken B.V. in het

kader van de overeenkomst, tenzij Chantal Hopstaken B.V. opzettelijk of bewust roekeloos heeft gehandeld.

**10.7.** Indien Opdrachtgever van mening is dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, stelt Opdrachtgever Chantal Hopstaken B.V. eerst in gebreke met een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen.

**10.8.** Het recht op schadevergoeding vervalt in ieder geval na 12 (zegge: twaalf) maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit (zowel direct als indirect). Hiermee wordt het bepaalde in artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek niet uitgesloten.

**10.9.** De aansprakelijkheidsbeperkingen en uitsluitingen uit dit artikel zijn niet van toepassing indien Chantal Hopstaken B.V. opzettelijk of met grove nalatigheid heeft gehandeld.

## **11. Overmacht**

**11.1.** Indien sprake is van een overmachtsituatie, is Chantal Hopstaken B.V. gerechtigd de overeenkomst te onderbreken, te verplaatsen of geheel te annuleren.

**11.2.** Een overmachtsituatie is een situatie waarin het voor Chantal Hopstaken B.V. onmogelijk is om de overeenkomst uit te voeren, en deze oorzaak niet aan haar kan worden toegerekend. Onder overmacht wordt mede (doch niet uitsluitend) verstaan: oorlog, ziekte, overlijden, stakingen, natuurrampen, epidemieën, pandemieën, (technische) storingen, en overheidsbesluiten.

**11.3.** Indien de overmachtsituatie minimaal twee (2) maanden heeft geduurd, zijn beide Partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden zonder gerechtelijke tussenkomst.

**11.4.** Chantal Hopstaken B.V. is bij een overmachtsituatie nimmer een (schade)vergoeding verschuldigd aan Opdrachtgever.

**11.5.** Indien de overeenkomst eindigt omdat sprake is van een overmachtsituatie, heeft Chantal Hopstaken B.V. recht op betaling van de reeds gewerkte uren, gemaakte onkosten en/of gedane investeringen.

## **12. Klachten**

Klachten over de dienstverlening van Chantal Hopstaken B.V. worden behandeld via de volgende klachtenprocedure:

- 12.1.**De klacht moet binnen veertien (14) dagen na het voorval waar de klacht betrekking op heeft, worden gemaïld naar info@chant-assistent.nl. Indien de klacht niet binnen deze termijn wordt ingediend, vervalt het recht om een klacht in te dienen.
- 12.2.**De klacht moet voldoende en adequaat zijn gemotiveerd, alleen dan kan Chantal Hopstaken B.V. de klacht in behandeling nemen.
- 12.3.**Het indienen van klachten ontheft de Opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichting.
- 12.4.**Chantal Hopstaken B.V. streeft ernaar de ingediende klachten binnen een termijn van tien (10) werkdagen te beantwoorden. Indien dat niet mogelijk is binnen deze termijn, stelt Chantal Hopstaken B.V. een nieuwe, redelijke termijn vast voor behandeling.
- 12.5.**Het in behandeling nemen van een klacht betekent uitdrukkelijk niet dat de klacht gegrond is, er kunnen geen rechten worden ontleend aan het in behandeling nemen van klachten.
- 12.6.**Partijen zullen bij een klacht altijd eerst samen naar een oplossing zoeken.

### **13. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 13.1.**Op alle rechtsverhoudingen tussen Chantal Hopstaken B.V. en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 13.2.**Indien sprake is van een (mogelijk) geschil, zullen Partijen zich eerst maximaal inspannen om er in onderling overleg uit te komen.
- 13.3.**De rechtbank Gelderland is bevoegd om van een eventueel geschil tussen Chantal Hopstaken B.V. en Opdrachtgever kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

**Versie: 31 oktober 2025.**